

Образец гарантийного талона на ремонт компьютеров



Приобретая сложную бытовую или компьютерную технику для личного пользования, многие покупатели уделяют большое внимание только длительности гарантийного срока и наличию сервисных центров в конкретной местности, где они проживают.

Они полагают, что этих факторов достаточно для получения ими возможности бесплатно отремонтировать покупку, если она окажется неисправной. При этом они упускают из виду важность полного и правильного заполнения бланка гарантийного талона на нее, полагая, что воспользоваться этим талоном им не придется.

Если наступит момент, когда придется сдать купленный товар на гарантийный ремонт, то у покупателя могут возникнуть определенные проблемы, связанные с неправильным оформлением данного талона. При таких обстоятельствах ему придется приложить немало усилий и доказывать, что именно этот товар приобретен у конкретного продавца и нуждается в бесплатном гарантийном ремонте.

Какой срок действия гарантии на ремонт компьютеров?

Своим происхождением слово «гарантия» обязано французскому глаголу «garantir», которое переводится как «обеспечивать». Наличие гарантии означает, что производитель любой продукции должен обеспечить ее безупречное качество. А при обнаружении в ней недостатков в течение определенного периода времени обязуется устранить их своими силами и за свой счет.

Если речь идет о компьютерах, то компании, производящие их, полностью отвечают за их качество после их продажи. Конечно,

обязательства, принимаемые на себя различными компаниями, могут отличаться друг от друга.

Но, тем не менее, есть признаки, которые характерны для гарантий практически всех компаний вне зависимости от того, кем был выпущен данный компьютер.

Прежде всего, обеспечение бесплатного для клиента обслуживания приобретенной им техники. Все проблемы, связанные с устранением выявленных изъянов и дефектов, решаются самим производителем товара исключительно за его счет. Клиенту не придется тратить собственные средства на ремонт.

Исполнение данного обязательства по проведению гарантийного ремонта ограничено определенными сроками, а именно, сроком действия гарантии. Только в течение этого периода покупатель может рассчитывать на бесплатное устранение недостатков компьютера. По его завершении все ремонтные работы будут оплачиваться самим покупателем.

Как правило, гарантийный срок начинает идти с момента продажи товара и оформления гарантийного талона. Хотя некоторые компании устанавливают свои правила.

Например, Toshiba требует от покупателя незамедлительной регистрации на своем официальном сайте после покупки им компьютера. При несоблюдении им этих положений, если между датой его изготовления и покупки имеется большой временной разрыв (не менее шести месяцев), то гарантийный срок для покупателя будет исчисляться со дня его производства.

При покупке компьютера покупатель приобретает в комплекте и сопутствующие товары. Ответственность за их исправность лежит полностью на покупателе: обязательно проверьте их качество при совершении сделки. Гарантия распространяется только на компьютер, но не на кабели, диски с программным обеспечением, сумки, флеш-карты, мыши.

На некоторые детали гарантия может быть установлена, но срок

ее будет меньше, чем на сам компьютер или ноутбук.

К ним относятся клавиатура, аккумуляторы, блоки питания и пульты дистанционного управления. Длительное их использование приводит к их быстрому износу. Менять эти комплектующие придется покупателю самому.

Правила о неприменении гарантии для устранения повреждений, возникших не по вине производителя, характерны для всех компаний.

Если причиной недостатков товара являются его неправильная эксплуатация, транспортировка и хранение, то устранять их придется самому покупателю из собственного кармана.

Естественно, что повреждение техники или ее комплектующих животными или насекомыми также не подпадает под гарантийный случай, ибо оно свидетельствует о неправильном ее хранении.

Внимание! Еще одно общее правило, о котором не следует забывать покупателям: не стоит пытаться ремонтировать технику или заниматься его усовершенствованием (апгрейдом) своими силами. Такие действия входят в полномочия только представителей сервисных центров.

При обнаружении фактов непрофессионального вскрытия компьютера или ноутбука в осуществлении гарантийного ремонта однозначно будет отказано.

При совершении покупки рекомендуется тщательно выяснить какие именно ремонтные работы будут производиться данным изготовителем техники, а какие придется оплачивать самому. Возможно, что данная информация повлияет на выбор компьютера.

Следует помнить, что ремонт по гарантии не может продлиться более, чем на 21 день. Но не стоит обольщаться таким обещанием. При отсутствии необходимых запасных частей ремонт может затянуться на более длительный срок.

Особенно, если их в наличии не имеется и приходится их

заказывать, зачастую даже за пределами страны. В таких случаях можно воспользоваться правом на подмену товара на время его ремонта и попросить у продавца предоставления вам во временное пользование аналогичной техники.

Многих покупателей привлекает в конкретном товаре длительный срок гарантии на нее, установленный заводом изготовителем. Этим пользуются многие компании в борьбе за клиентов. Предложение большого срока гарантии весьма заманчиво. Но следует иметь в виду следующее.

Если срок гарантии установлен, например, в пять лет, то это означает, что сервисные центры должны иметь в течение такого длительного срока в наличии запасные части к компьютерам или ноутбукам. В связи со стремительным развитием технологий через несколько лет найти нужные запчасти к купленной вами технике будет весьма затруднительно.

Чтобы избежать проблем с гарантийным ремонтом, внимательно относитесь к оформлению гарантийного талона.

О чем должен знать производитель техники или продавец? Сам талон должен состоять из нескольких частей.

Основная часть содержит информацию о наименовании товара, его модели и серийном номере, продавце, а также импортере, дату продажи и продолжительность гарантийного срока. Обязательно следует указать данные продавца.

При возможности, можно разместить на ней адреса ремонтных мастерских со схемой проезда к ним. Отдельно стоит выделить место для печати, проставляемой продавцом. На основной части должно содержаться его название «Гарантийный талон». Информацию об условиях гарантии разместите на оборотной его стороне.

На остальной части талона расположите отрывные купоны, возле которых оставьте место для отметок о проведенных ремонтных работах. Лицевая сторона купонов заполняется продавцом и

скрепляется его печатью.

На его обратной стороне записи ведутся уже сервисным центром, который отражает дату приема товара на ремонт, время ремонта, данные о покупателе, сути заявленных им претензий и описание реальных недостатков.

Вся эта информация также заверяется печатью сервисного центра. При наступлении гарантийного случая отрывной купон забирает сервисный центр, в то время как основная часть талона всегда должна быть у покупателя. Этими правилами должен руководствоваться продавец или сервисный центр.

Будучи в роли покупателя, обязательно проследите, чтобы в гарантийном талоне обязательно было следующее:

- подробное описание товара. Недостаточно вписать в него только серийный его номер. Добейтесь указания его полного наименования и модели. Это позволит конкретизировать предмет покупки и при передаче его на гарантийный ремонт никаких вопросов у сервисной организации не возникнет. В противном случае затянется не только время его непосредственного ремонта. Процесс доказывания, что данный гарантийный талон имеет непосредственное отношение к неисправной покупке, также потребует немало времени и нервов;
- точная дата реализации товара. Это позволит точно рассчитать период времени, в течение которого действует гарантия;
- срок гарантии. Его продолжительность зависит от решения изготовителя товара. Если речь идет об импортном товаре, то срок гарантии на него не должен быть меньше установленного в РФ на аналогичный товар;
- информация о продавце. Его наименование (по юридическим лицам) или полное имя (по индивидуальным предпринимателям), адреса, реквизиты;
- подпись лица, заполнившего талон, скрепленная печатью продавца.

Основным документом, предоставляющим право покупателя реализовать право на проведение бесплатного ремонта техники, является именно гарантийный талон на него. Но его отсутствие или потеря не будут помехой в проведении ремонтных работ. Ведь покупатель сможет доказать факт покупки товара у конкретного продавца и другими способами.

Это может быть письменный договор купли-продажи товара, кассовый или товарный чек на него, заказ-наряд. Это не исчерпывающий перечень документов. Можно использовать и любые другие доказательства приобретения товара, оказавшегося неисправным. Главное, чтобы они содержали данные о продавце, времени и месте реализации товара.

Крупные изготовители бытовых товаров или техники имеют свои фирменные гарантийные талоны, которые разрабатываются его специалистами наряду с правилами по использованию товара. Их наличие свидетельствует о серьезном отношении производителя товара к вопросам поддержания его качества и незамедлительном устранении выявленных недостатков теми сервисными центрами, адреса которых он указал.

Они для удобства потребителей могут располагаться и за пределами страны. Такие гарантийные талоны передаются производителями реализаторам товара вместе с ним. На продавцов и импортеров возлагается обязанность правильного и полного его заполнения в целях соблюдения интересов потребителей.

Как продавцы так и покупатели осознают важность правильного оформления гарантийного талона при совершении покупки бытовой техники или компьютеров.

Небрежное отношение к этому процессу может вызвать проблемы у покупателя и усложнит задачу продавцу при принятии им решения о возможности провести бесплатный ремонт конкретного товара.

Наиболее часто встречающимися недостатками при заполнении гарантийного талона являются:

- внесение продавцом в текст талона данных не о себе, а об изготовителе товара. Информация касательно производителя товара уже имеется в документах к товару и вносить ее повторно нет необходимости. Следует указать сведения об импортере товара или его продавце;
- печатью заверяется подпись продавца, которая сделана без ее расшифровки. Не указаны полные данные о лице, заполнившем талон, а также о продавце. Указывайте полные имена и полные названия юридических лиц;
- заполнение талона несколькими лицами. Так, талон начинает заполняться продавцом и подписывается им. После доставки товара курьеры заполняют оставшиеся разделы, несмотря на то, что там стоит подпись другого исполнителя. Это является недопустимым и создает впечатление о том, что при заполнении талона были дописки. А это обстоятельство вызовет дополнительные вопросы при повреждении товара и появлении необходимости в ремонте. Продавцу следует заполнять талон полностью или же передать это полномочие курьеру, который заполнит его полностью в присутствии клиента и укажет свои данные;
- не всегда продавцом заполняются дополнительные строки гарантийного талона, которые включены в него по желанию изготовителя товара. В талоне во избежание недомолвок не должно быть незаполненных пустых разделов.

Все условия проведения гарантийного бесплатного ремонта устанавливаются изготовителем товара с учетом правил использования товара. Следует детально проработать и предусмотреть все возможные вопросы, которые возникают при сдаче товара на гарантийный ремонт: сроки, порядок ремонта, возможность предоставления аналогичного товара на все время затянувшегося ремонта или полной замены товара на другой.

Грамотная разработка правил не только сводит к минимуму появление конфликтных ситуаций между продавцом и покупателем, но и помогает им правильно найти выход из них.

Стороны сделки по продаже товара должны быть заинтересованы в надлежащем оформлении гарантийного талона. Если продавец игнорирует это правило, то можно подать на него жалобу. Законом не предусмотрено какой-либо ответственности продавца за ненадлежащее заполнение гарантийного талона.

Но данные действия можно расценивать как непредставление продавцом покупателю полной информации об интересующем его товаре. Иначе говоря, невыполнение им своей прямой обязанности.

Только правильно оформленный и заполненный гарантийный талон поможет покупателю отстоять свои права и интересы в случае совершения им неудачной покупки. А также и продавца при возмещении ему изготовителем товара затрат по бесплатному его ремонту.